

m2047-33  
10/014,676

日 本 国 特 許 庁  
JAPAN PATENT OFFICE

別紙添付の書類に記載されている事項は下記の出願書類に記載されて  
いる事項と同一であることを証明する。

This is to certify that the annexed is a true copy of the following application as filed  
with this Office

出 願 年 月 日  
Date of Application:

2000年12月13日

出 願 番 号  
Application Number:

特願2000-378470

出 願 人  
Applicant(s):

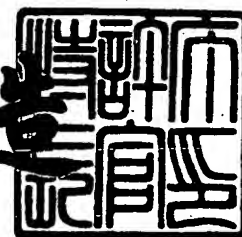
松下電器産業株式会社

CERTIFIED COPY OF  
PRIORITY DOCUMENT

2001年11月26日

特 許 庁 長 官  
Commissioner,  
Japan Patent Office

及 川 耕 造



【書類名】 特許願  
【整理番号】 2038620013  
【提出日】 平成12年12月13日  
【あて先】 特許庁長官殿  
【国際特許分類】 G06F 17/60  
G06F 11/34  
G08B 9/04

【発明者】

【住所又は居所】 大阪府門真市大字門真 1 0 0 6 番地 松下電器産業株式会社内

【氏名】 井形 裕司

【発明者】

【住所又は居所】 大阪府門真市大字門真 1 0 0 6 番地 松下電器産業株式会社内

【氏名】 羽迫 里志

【発明者】

【住所又は居所】 大阪府門真市大字門真 1 0 0 6 番地 松下電器産業株式会社内

【氏名】 池田 淳

【発明者】

【住所又は居所】 大阪府門真市大字門真 1 0 0 6 番地 松下電器産業株式会社内

【氏名】 東 幸哉

【特許出願人】

【識別番号】 000005821

【氏名又は名称】 松下電器産業株式会社

【代理人】

【識別番号】 100097179

【弁理士】

【氏名又は名称】 平野 一幸

【手数料の表示】

【予納台帳番号】 058698

【納付金額】 21,000円

【提出物件の目録】

【物件名】 明細書 1

【物件名】 図面 1

【物件名】 要約書 1

【包括委任状番号】 0013529

【プルーフの要否】 要

【書類名】 明細書

【発明の名称】 機器情報送受信方法および機器情報送受信システム

【特許請求の範囲】

【請求項 1】 顧客側の機器及び表示手段と、業者側のサーバとの間で、ネットワークを介して、前記機器についての情報をやり取りする機器情報送受信方法であって、

前記機器を特定する識別子情報を、前記ネットワークを介して、前記機器から前記サーバが受信する第 1 ステップと、

前記サーバが、前記識別子情報を受信したときに、業者の対応を表示したメニューを、前記ネットワークを介して、前記表示手段へ送信する第 2 ステップと、

前記表示手段に表示された前記メニューの中から顧客が選択した項目情報を、前記ネットワークを介して、前記表示手段からサーバが受信する第 3 ステップと

前記サーバが、顧客が選択した前記項目情報を受信したとき、その項目情報に応じた処理を行う第 4 ステップとを含み、

前記第 1 ステップにおいては、受信する前記識別子情報は、前記ネットワークに接続され、かつ、前記機器に設けられた通信手段が、識別子情報の送信指示に従って送信したものであり、

前記第 2 ステップにおいては、送信する前記メニューは、前記識別子情報に従って、異なる内容に構成されることを特徴とする機器情報送受信方法。

【請求項 2】 前記第 1 ステップにおいては、前記サーバが受信した前記識別子情報の前記送信指示は、前記機器に設けられたアクセスボタンを押すことにより行われたものであることを特徴とする請求項 1 記載の機器情報送受信方法。

【請求項 3】 前記第 1 ステップにおいては、前記識別子情報の送信指示は、前記表示手段に表示された機器リストの中から、送信する前記識別子情報によって特定される前記機器を選択することにより行われたものであることを特徴とする請求項 1 記載の機器情報送受信方法。

【請求項 4】 前記第 1 ステップでは、前記ネットワークを介して、前記識別子情報とともに、その識別子情報で特定される前記機器の状態を表す情報を、前記

機器から前記サーバが受信し、受信する前記識別子情報および前記機器の状態を表す情報は、前記機器に設けられた通信手段が、前記ネットワークを介して送信したものであることを特徴とする請求項 1 から 3 記載の機器情報送受信方法。

【請求項 5】前記第 4 ステップは、

前記表示手段から受信した前記項目情報が、修理を要望する項目である場合において、前記機器を引き取って修理するときは、前記サーバから前記表示手段へ、前記ネットワークを介して、引き取り方法を表示したメニューを送信するステップと、

前記表示手段に表示された取引方法を表示したメニューの中から、顧客が選択した引き取り方法に関する情報を、前記ネットワークを介して、前記表示手段から前記サーバが受信するステップとを含むことを特徴とする請求項 1 から 4 記載の機器情報送受信方法。

【請求項 6】前記第 4 ステップは、

前記表示手段から受信した前記項目情報が、修理を要望する項目である場合において、前記機器を引き取って修理することとし、かつ、第三者を介して前記機器を業者へ搬入することにしたときは、前記ネットワークを介して、前記機器の識別子情報を、第三者の端末から前記サーバが受信するステップと、

前記サーバが第三者の前記端末から前記識別子情報を受信したときは、前記ネットワークを介して、前記機器の搬入先に関する情報を、前記サーバから第三者の前記端末へ送信するステップとを含み

前記機器の搬入先に関する情報は、第三者の前記端末から受信した前記識別子情報に従っていることを特徴とする請求項 1 から 5 記載の機器情報送受信方法。

【請求項 7】前記第 1 ステップにおいて、前記機器から受信した前記識別子情報が、未登録の場合、前記サーバから前記表示手段へ、前記ネットワークを介して、登録に必要な情報を送信するステップを含むことを特徴とする請求項 1 から 6 記載の機器情報送受信方法。

【請求項 8】前記第 2 ステップにおいて、前記表示手段へ送信する前記メニューは、電話応対要望、修理要望、操作方法説明要望および別メニュー表示要望のうち、少なくとも 1 つを含むことを特徴とする請求項 1 から 7 記載の機器情報送

受信方法。

【請求項 9】前記機器は、複数設けられるとともに、LANに接続され、いずれか 1 つの機器が備える前記通信手段が、前記ネットワークに接続されていることを特徴とする請求項 1 から 8 記載の機器情報送受信方法。

【請求項 1 0】顧客側の機器及び表示手段と、業者側のサーバとの間で、ネットワークを介して、前記機器についての情報をやり取りする機器情報送受信システムにおいて、

前記機器は、

前記機器を特定する識別子情報の送信指示を受け付けたときに、接続された前記ネットワークを介して、前記サーバへ前記識別子情報を送信する通信手段を具備し、

前記サーバは、前記識別子情報を受信したときに、前記表示手段へ、前記ネットワークを介して、業者の対応を表示したメニューを、前記識別子情報に従って、異なる内容に構成して送信し、かつ、前記表示手段に表示された前記メニューの中から顧客が選択した項目情報を受信したとき、その項目情報に応じた処理を行うことを特徴とする機器情報送受信システム。

【請求項 1 1】宅内に設置される顧客側の機器と、

宅内に設置される顧客側の表示手段とを備え、

前記機器は、

前記機器を特定する識別子情報の送信指示を受け付けたときに、接続されたネットワークを介して、業者側のサーバへ前記識別子情報を送信する通信手段を含み、

前記表示手段は、前記ネットワークを介して、前記識別情報に従った業者の対応を表示したメニューを、前記サーバから受け取って表示し、かつ、表示された前記メニューの中から顧客が選択した項目情報に応じた情報を、前記サーバから受け取って表示し、

前記表示手段が受け取る前記メニューは、前記識別子情報に従って、異なる内容に構成されたものであることを特徴とする機器情報送受信システム。

【請求項 1 2】ネットワークを介して、顧客側の機器についての情報をやり取

りする業者側のサーバと、

顧客の情報を管理する顧客情報データベースとを備え、

前記サーバは、

前記機器を特定する識別子情報を、前記ネットワークを介して、前記機器から受信し、

前記識別子情報を受信したときに、業者の対応を表示したメニューを、前記ネットワークを介して、顧客側の表示手段へ送信し、

前記表示手段に表示された前記メニューの中から顧客が選択した項目情報を、前記ネットワークを介して、前記表示手段から受信し、

顧客が選択した前記項目情報を受信したとき、その項目情報に対応した処理を行い、

受信する前記識別子情報は、前記識別子情報の送信指示に従って、前記機器に設けられた通信手段が、前記ネットワークを介して送信したものであり、

送信する前記メニューは、前記識別子情報に従って、異なる内容に構成され、

前記項目情報に対応した前記処理においては、その項目情報に応じて、前記顧客情報データベースを利用することを特徴とする機器情報送受信システム。

【請求項 1 3】前記識別子情報の前記送信指示は、前記機器に設けられたアクセスボタンを押すことにより行われることを特徴とする請求項 1 0 または 1 1 記載の機器情報送受信システム。

【請求項 1 4】前記識別子情報の送信指示は、前記表示手段に表示された機器リストの中から、送信する前記識別子情報によって特定される前記機器を選択することにより行われることを特徴とする請求項 1 0 または 1 1 記載の機器情報送受信システム。

【請求項 1 5】前記機器および前記表示手段は、一体的に構成されていることを特徴とする請求項 1 0 または 1 1 記載の機器情報送受信システム。

【請求項 1 6】前記通信手段は、前記ネットワークを介して、前記識別子情報とともに、その識別子情報で特定される前記機器の状態を表す情報を、前記サーバへ送信することを特徴とする請求項 1 0 または 1 1 記載の機器情報送受信システム。

【請求項 1 7】前記サーバは、

前記表示手段から受信した前記項目情報が、修理を要望する項目である場合において、前記機器を引き取って修理するときは、前記表示手段へ、前記ネットワークを介して、引き取り方法を表示したメニューを送信し、かつ、顧客が選択した引き取り方法に関する情報を、前記ネットワークを介して、前記表示手段から受信することを特徴とする請求項 1 0 または 1 2 記載の機器情報送受信システム。

【請求項 1 8】前記サーバは、

前記表示手段から受信した前記項目情報が、修理を要望する項目である場合において、前記機器を引き取って修理することとし、かつ、第三者を介して前記機器を業者へ搬入することにしたときは、前記ネットワークを介して、前記機器の識別子情報を、第三者の端末から受信し、これに応じて、第三者の前記端末へ、前記ネットワークを介して、前記機器の搬入先に関する情報を送信し、

前記機器の搬入先に関する情報は、第三者の前記端末から受信した前記識別子情報に従っていることを特徴とする請求項 1 0 または 1 2 記載の機器情報送受信システム。

【請求項 1 9】前記サーバは、前記機器から受信した前記識別子情報が、未登録の場合、前記表示手段へ、前記ネットワークを介して、登録に必要な情報を送信することを特徴とする請求項 1 0 または 1 2 記載の機器情報送受信システム。

【請求項 2 0】前記サーバが、前記表示手段へ送信する、業者の対応を表示した前記メニューは、電話対応要望、修理要望、操作方法説明要望および別メニュー表示要望のうち、少なくとも 1 つを含むことを特徴とする請求項 1 0 または 1 2 記載の機器情報送受信システム。

【請求項 2 1】前記機器は、複数設けられるとともに、LAN に接続され、

いずれか 1 つの機器が備える前記通信手段が、前記ネットワークに接続されていることことを特徴とする請求項 1 0 または 1 1 記載の機器情報送受信システム。

【発明の詳細な説明】

【0 0 0 1】



【発明の属する技術分野】

本発明は、宅内に設置された機器についての情報を、ネットワークを用いて、顧客と業者との間でやり取りする機器情報送受信方法および機器情報送受信システムに関する。

【0002】

【従来の技術】

従来の機器情報送受信システムは、特開平10-154181号公報に開示されている。

【0003】

図10に示すように、従来の機器情報送受信システムは、顧客側に家庭内システム22を備え、業者側に管理サーバ20及びメンテナンス情報サーバ21を備える。家庭内システム22は、端末装置23、機器B1～Bn、テレビ25、メール装置24及びLAN26を含む。

【0004】

従来の機器情報送受信システムにおける処理手順は次の通りである。

【0005】

故障した機器B1は、自機器を特定する識別子と故障状態とを、LAN26を介して、メール装置24に送信する。これを受けたメール装置24は、LAN26、端末装置23およびネットワーク27を介して、管理サーバ20に故障機器B1の識別子を送信し、同じ通信経路により、メンテナンス情報サーバ21のアドレスを取得する。

【0006】

そして、メール装置24は、メンテナンス情報サーバ21に故障機器B1の識別子と故障状態を送信して、機器の説明情報を取得し、メールとして蓄積しておく。

【0007】

その後、顧客によりテレビ25からメール装置24にアクセスがあると、これに応答して、メール装置24は、表示装置25に機器の説明情報を再生する。これによって顧客は、機器の説明情報をメールの形で読むことができる。

【0008】

従来の機器情報送受信システムは、以上のようにして、顧客のメンテナンスを支援する。また、機器B1～Bnの故障の通知をメールの形で行うことにより、顧客を時間的に拘束しないようにしている。

【0009】

【発明が解決しようとする課題】

以上のように、顧客（機器B1～Bn）が業者（管理サーバ20、メンテナンス情報サーバ21）へ識別子等を送信するときは、メール装置24を用いている。

【0010】

従って、顧客がメール装置24の適切な保守・運用を行わないと、途中でトラブルが生じることもあり、機器B1～Bnの識別子等を業者へ送信できないということも起こりうる。

【0011】

また、業者側の管理者が必ず顧客からのメールを読んで、それから、その管理者が適切な説明情報をメールとして、顧客のメール装置24に送信することになる。この意味で、通信経路が複雑であり、トラブルも生じ易い。

【0012】

本発明は、顧客から業者への通信経路を簡略化して、人間が介在することによるトラブルを極力軽減できる機器情報送受信方法および機器情報送受信システムを提供することを目的とする。

【0013】

【課題を解決するための手段】

本発明に係る機器情報送受信方法は、顧客側の機器及び表示手段と、業者側のサーバとの間で、ネットワークを介して、機器についての情報をやり取りする機器情報送受信方法であって、機器を特定する識別子情報を、ネットワークを介して、機器からサーバが受信する第1ステップと、サーバが、識別子情報を受信したときに、業者の対応を表示したメニューを、ネットワークを介して、表示手段へ送信する第2ステップと、表示手段に表示されたメニューの中から顧客が選択

した項目情報を、ネットワークを介して、表示手段からサーバが受信する第3ステップと、サーバが、顧客が選択した項目情報を受信したとき、その項目情報に応じた処理を行う第4ステップとを含み、第1ステップにおいては、受信する識別子情報は、ネットワークに接続され、かつ、機器に設けられた通信手段が、識別子情報の送信指示に従って送信したものであり、第2ステップにおいては、送信するメニューは、識別子情報に従って、異なる内容に構成される。

## 【0014】

本発明に係る機器情報送受信システムは、ネットワークを介して、顧客側の機器についての情報をやり取りする業者側のサーバと、顧客の情報を管理する顧客情報データベースとを備え、サーバは、機器を特定する識別子情報を、ネットワークを介して、機器から受信し、識別子情報を受信したときに、業者の対応を表示したメニューを、ネットワークを介して、顧客側の表示手段へ送信し、表示手段に表示されたメニューの中から顧客が選択した項目情報を、ネットワークを介して、表示手段から受信し、顧客が選択した項目情報を受信したとき、その項目情報に対応した処理を行い、受信する識別子情報は、識別子情報の送信指示に従って、機器に設けられた通信手段が、ネットワークを介して送信したものであり、送信するメニューは、識別子情報に従って、異なる内容に構成され、項目情報に対応した処理においては、その項目情報に応じて、顧客情報データベースを利用する。

## 【0015】

以上のように、本発明に係る機器情報送受信方法および機器情報送受信システムにおいては、業者側のサーバは、顧客側の機器がメール装置を用いることなく直接送信した識別子情報に応じて、メニューをユーザ側の表示手段へ送信している。

## 【0016】

つまり、サーバは、機器からの直接の指示に従って、メニューを送信したことになる。

## 【0017】

このように、顧客から業者への通信経路を簡略化しているため、人間が介在す

ることによるトラブルを極力軽減できる。

【0018】

本発明に係る機器情報送受信システムでは、宅内に設置される顧客側の機器と、宅内に設置される顧客側の表示手段とを備え、機器は、機器を特定する識別子情報の送信指示を受け付けたときに、接続されたネットワークを介して、業者側のサーバへ識別子情報を送信する通信手段を含み、表示手段は、ネットワークを介して、識別情報に従った業者の対応を表示したメニューを、サーバから受け取って表示し、かつ、表示されたメニューの中から顧客が選択した項目情報に応じた情報を、サーバから受け取って表示し、表示手段が受け取るメニューは、識別子情報に従って、異なる内容に構成されたものである。

【0019】

以上のように、顧客側の機器は、メール装置を使うのではなく、業者側のサーバに対して直接通信することにより、サーバから直接メニューを引き出している。

【0020】

このように、顧客から業者への通信経路を簡略化しているため、人間が介在することによるトラブルを極力軽減できる。

【0021】

【発明の実施の形態】

請求項1記載の機器情報送受信方法は、顧客側の機器及び表示手段と、業者側のサーバとの間で、ネットワークを介して、機器についての情報をやり取りする機器情報送受信方法であって、機器を特定する識別子情報を、ネットワークを介して、機器からサーバが受信する第1ステップと、サーバが、識別子情報を受信したときに、業者の対応を表示したメニューを、ネットワークを介して、表示手段へ送信する第2ステップと、表示手段に表示されたメニューの中から顧客が選択した項目情報を、ネットワークを介して、表示手段からサーバが受信する第3ステップと、サーバが、顧客が選択した項目情報を受信したとき、その項目情報に応じた処理を行う第4ステップとを含み、第1ステップにおいては、受信する識別子情報は、ネットワークに接続され、かつ、機器に設けられた通信手段が、

識別子情報の送信指示に従って送信したものであり、第2ステップにおいては、送信するメニューは、識別子情報に従って、異なる内容に構成される。

【0022】

以上のように、業者側のサーバは、顧客側の機器がメール装置を用いることなく直接送信した識別子情報に応じて、メニューをユーザ側の表示手段へ送信している。

【0023】

つまり、サーバは、機器からの直接の指示に従って、メニューを送信したことになる。

【0024】

このように、顧客から業者への通信経路を簡略化しているため、人間が介在することによるトラブルを極力軽減できる。

【0025】

請求項2記載の機器情報送受信方法では、第1ステップにおいては、サーバが受信した識別子情報の送信指示は、機器に設けられたアクセスボタンを押すことにより行われたものである。

【0026】

この構成により、顧客は、アクセスボタンを押すだけで識別子情報を送信できるため、ハードウェアやソフトウェアに詳しくない顧客でも、識別子情報の送信ができない、または、手間取るということはほとんどなく、簡単かつ迅速に識別子情報を送信できる。

【0027】

このため、業者側のサーバは、幅広い顧客から識別子情報を受信でき、幅広い顧客に対して、迅速な対応が可能である。

【0028】

請求項3記載の機器情報送受信方法では、第1ステップにおいては、識別子情報の送信指示は、表示手段に表示された機器リストの中から、送信する前記識別子情報によって特定される機器を選択することにより行われたものである。

【0029】

この構成により、顧客は、表示手段において選択するだけで識別子情報を送信できるため、ハードウェアやソフトウェアに詳しくない顧客でも、識別子情報の送信ができない、または、手間取るということはほとんどなく、簡単かつ迅速に識別子情報を送信できる。

【 0 0 3 0 】

このため、業者側のサーバは、幅広い顧客から識別子情報を受信でき、幅広い顧客に対して、迅速な対応が可能である。

【 0 0 3 1 】

請求項 4 記載の機器情報送受信方法では、第 1 ステップでは、ネットワークを介して、識別子情報とともに、その識別子情報で特定される機器の状態を表す情報を、機器からサーバが受信し、受信する識別子情報および機器の状態を表す情報は、機器に設けられた通信手段が、ネットワークを介して送信したものである。

【 0 0 3 2 】

この構成により、業者側のサーバは、機器の状態を表す情報を得ることができるので、顧客に対して、より適切な対応をすることができる。

【 0 0 3 3 】

請求項 5 記載の機器情報送受信方法では、第 4 ステップは、表示手段から受信した項目情報が、修理を要望する項目である場合において、機器を引き取って修理するときは、サーバから表示手段へ、ネットワークを介して、引き取り方法を表示したメニューを送信するステップと、表示手段に表示された取引方法を表示したメニューの中から、顧客が選択した引き取り方法に関する情報を、ネットワークを介して、表示手段からサーバが受信するステップとを含む。

【 0 0 3 4 】

この構成により、表示手段に、引き取り方法を表示したメニューが送信されてくるので、顧客にとって都合の良い取り引き方法を簡単に決定できる。

【 0 0 3 5 】

請求項 6 記載の機器情報送受信方法では、第 4 ステップは、表示手段から受信した項目情報が、修理を要望する項目である場合において、機器を引き取って修

理することとし、かつ、第三者を介して機器を業者へ搬入することにしたときは、ネットワークを介して、機器の識別子情報を、第三者の端末からサーバが受信するステップと、サーバが第三者の端末から識別子情報を受信したときは、ネットワークを介して、機器の搬入先に関する情報を、サーバから第三者の端末へ送信するステップとを含み、機器の搬入先に関する情報は、第三者の端末から受信した識別子情報に従っている。

【 0 0 3 6 】

この構成により、当該第三者は、機器の識別子をサーバに送信するだけで、機器の搬入先に関する情報を簡単に入手できるため、顧客は、搬入先に関する詳しい情報を知る必要もないし、また、その情報を当該第三者へ通知する必要もない。

【 0 0 3 7 】

このため、機器を業者に搬入する場合に、顧客が行う手続きを少なくでき、顧客の利便性を向上させることができる。

【 0 0 3 8 】

請求項 7 記載の機器情報送受信方法では、第 1 ステップにおいて、機器から受信した識別子情報が、未登録の場合、サーバから表示手段へ、ネットワークを介して、登録に必要な情報を送信するステップを含む。

【 0 0 3 9 】

この構成により、顧客は、表示手段に表示された指示に従って操作を行うだけで、機器の登録を簡便に行うことができる。また、機器の登録を積極的に促進し、機器の登録を増やすことで、業者にとって、顧客管理や後のサービスサポートが容易になる。

【 0 0 4 0 】

請求項 8 記載の機器情報送受信方法では、第 2 ステップにおいて、表示手段へ送信するメニューは、電話応対要望、修理要望、操作方法説明要望および別メニュー表示要望のうち、少なくとも 1 つを含む。

【 0 0 4 1 】

この構成により、顧客は、業者から、きめ細かな対応を受けることができる。

【 0 0 4 2 】

請求項 9 記載の機器情報送受信方法では、機器は、複数設けられるとともに、LAN に接続され、いずれか 1 つの機器が備える通信手段が、ネットワークに接続されている。

【 0 0 4 3 】

この構成により、サーバは、ネットワークに接続された顧客側の機器および LAN を介して、他の機器とも通信できる。

【 0 0 4 4 】

このため、顧客が複数の機器を有していても、サーバからサービスを受けることができ、利便性が向上する。

【 0 0 4 5 】

請求項 1 0 記載の機器情報送受信システムでは、顧客側の機器及び表示手段と、業者側のサーバとの間で、ネットワークを介して、機器についての情報をやり取りする機器情報送受信システムにおいて、機器は、機器を特定する識別子情報の送信指示を受け付けたときに、接続されたネットワークを介して、サーバへ識別子情報を送信する通信手段を具備し、サーバは、識別子情報を受信したときに、表示手段へ、ネットワークを介して、業者の対応を表示したメニューを、識別子情報に従って、異なる内容に構成して送信し、かつ、表示手段に表示されたメニューの中から顧客が選択した項目情報を受信したとき、その項目情報に応じた処理を行う。

【 0 0 4 6 】

以上のように、業者側のサーバは、顧客側の機器がメール装置を用いることなく直接送信した識別子情報に応じて、メニューをユーザ側の表示手段へ送信している。

【 0 0 4 7 】

つまり、サーバは、機器からの直接の指示に従って、メニューを送信したことになる。

【 0 0 4 8 】

このように、顧客から業者への通信経路を簡略化しているため、人間が介在す



ることによるトラブルを極力軽減できる。

【0049】

請求項11記載の機器情報送受信システムでは、宅内に設置される顧客側の機器と、宅内に設置される顧客側の表示手段とを備え、機器は、機器を特定する識別子情報の送信指示を受け付けたときに、接続されたネットワークを介して、業者側のサーバへ識別子情報を送信する通信手段を含み、表示手段は、ネットワークを介して、識別情報に従った業者の対応を表示したメニューを、サーバから受け取って表示し、かつ、表示されたメニューの中から顧客が選択した項目情報に応じた情報を、サーバから受け取って表示し、表示手段が受け取るメニューは、識別子情報に従って、異なる内容に構成されたものである。

【0050】

以上のように、顧客側の機器は、メール装置を使うのではなく、業者側のサーバに対して直接通信することにより、サーバから直接メニューを引き出している。

【0051】

このように、顧客から業者への通信経路を簡略化しているため、人間が介在することによるトラブルを極力軽減できる。

【0052】

請求項12記載の機器情報送受信システムは、ネットワークを介して、顧客側の機器についての情報をやり取りする業者側のサーバと、顧客の情報を管理する顧客情報データベースとを備え、サーバは、機器を特定する識別子情報を、ネットワークを介して、機器から受信し、識別子情報を受信したときに、業者の対応を表示したメニューを、ネットワークを介して、顧客側の表示手段へ送信し、表示手段に表示されたメニューの中から顧客が選択した項目情報を、ネットワークを介して、表示手段から受信し、顧客が選択した項目情報を受信したとき、その項目情報に対応した処理を行い、受信する識別子情報は、識別子情報の送信指示に従って、機器に設けられた通信手段が、ネットワークを介して送信したものであり、送信するメニューは、識別子情報に従って、異なる内容に構成され、項目情報に対応した処理においては、その項目情報に応じて、顧客情報データベース

を利用する。

【0053】

以上のように、業者側のサーバは、顧客側の機器がメール装置を用いることなく直接送信した識別子情報に応じて、メニューをユーザ側の表示手段へ送信している。

【0054】

つまり、サーバは、機器からの直接の指示に従って、メニューを送信したことになる。

【0055】

このように、顧客から業者への通信経路を簡略化しているため、人間が介在することによるトラブルを極力軽減できる。

【0056】

請求項13記載の機器情報送受信システムでは、識別子情報の送信指示は、機器に設けられたアクセスボタンを押すことにより行われる。

【0057】

この構成により、顧客は、アクセスボタンを押すだけで識別子情報を送信できるため、ハードウェアやソフトウェアに詳しくない顧客でも、識別子情報の送信ができない、または、手間取るということはほとんどなく、簡単かつ迅速に識別子情報を送信できる。

【0058】

このため、業者側のサーバは、幅広い顧客から識別子情報を受信でき、幅広い顧客に対して、迅速な対応が可能である。

【0059】

請求項14記載の機器情報送受信システムでは、識別子情報の送信指示は、表示手段に表示された機器リストの中から、送信する識別子情報によって特定される機器を選択することにより行われる。

【0060】

この構成により、顧客は、表示手段において選択するだけで識別子情報を送信できるため、ハードウェアやソフトウェアに詳しくない顧客でも、識別子情報の

送信ができない、または、手間取るということはほとんどなく、簡単かつ迅速に識別子情報を送信できる。

【0061】

このため、業者側のサーバは、幅広い顧客から識別子情報を受信でき、幅広い顧客に対して、迅速な対応が可能である。

【0062】

請求項15記載の機器情報送受信システムにおいては、機器および表示手段は、一体的に構成されている。

【0063】

この構成により、顧客にとって、より使い易いシステムとなる。

【0064】

請求項16記載の機器情報送受信システムにおいては、通信手段は、ネットワークを介して、識別子情報とともに、その識別子情報で特定される機器の状態を表す情報を、サーバへ送信する。

【0065】

この構成により、業者側のサーバは、機器の状態を表す情報を得ることができるので、顧客に対して、より適切な対応をすることができる。

【0066】

請求項17記載の機器情報送受信システムにおいては、サーバは、表示手段から受信した項目情報が、修理を要望する項目である場合において、機器を引き取って修理するときは、表示手段へ、ネットワークを介して、引き取り方法を表示したメニューを送信し、かつ、顧客が選択した引き取り方法に関する情報を、ネットワークを介して、表示手段から受信する。

【0067】

この構成により、表示手段に、引き取り方法を表示したメニューが送信されてくるので、顧客にとって都合の良い取り引き方法を簡単に決定できる。

【0068】

請求項18記載の機器情報送受信システムにおいては、サーバは、表示手段から受信した項目情報が、修理を要望する項目である場合において、機器を引き取

って修理することとし、かつ、第三者を介して機器を業者へ搬入することにしたときは、ネットワークを介して、機器の識別子情報を、第三者の端末から受信し、これに応じて、第三者の端末へ、ネットワークを介して、機器の搬入先に関する情報を送信し、機器の搬入先に関する情報は、第三者の端末から受信した識別子情報に従っている。

【 0 0 6 9 】

この構成により、当該第三者は、機器の識別子をサーバに送信するだけで、機器の搬入先に関する情報を簡単に入手できるため、顧客は、搬入先に関する詳しい情報を知る必要もないし、また、その情報を当該第三者へ通知する必要もない。

【 0 0 7 0 】

このため、機器を業者に搬入する場合に、顧客が行う手続きを少なくでき、顧客の利便性を向上させることができる。

【 0 0 7 1 】

請求項 1 9 記載の機器情報送受信システムにおいては、サーバは、機器から受信した識別子情報が、未登録の場合、表示手段へ、ネットワークを介して、登録に必要な情報を送信する。

【 0 0 7 2 】

この構成により、顧客は、表示手段に表示された指示に従って操作を行うだけで、機器の登録を簡便に行うことができる。また、機器の登録を積極的に促進し、機器の登録を増やすことで、業者にとって、顧客管理や後のサービスサポートが容易になる。

【 0 0 7 3 】

請求項 2 0 記載の機器情報送受信システムにおいては、サーバが、表示手段へ送信する、業者の対応を表示したメニューは、電話対応要望、修理要望、操作方法説明要望および別メニュー表示要望のうち、少なくとも 1 つを含む。

【 0 0 7 4 】

この構成により、顧客は、業者から、きめ細かな対応を受けることができる。

【 0 0 7 5 】

請求項 21 記載の機器情報送受信システムにおいては、機器は、複数設けられるとともに、LAN に接続され、いずれか 1 つの機器が備える通信手段が、ネットワークに接続されている。

【0076】

この構成により、ネットワークに接続された顧客側の機器および LAN を介して、他の機器もサーバと通信できる。

【0077】

このため、顧客が複数の機器を有していても、サーバからサービスを受けることができ、利便性が向上する。

【0078】

以下、本発明の実施の形態について、図面を参照しながら説明する。

【0079】

本実施の形態における機器情報送受信システムは、顧客が業者に対して、ネットワークを介して宅内機器の使い方や故障の問い合わせ等を行うメンテナンスシステムである。なお、本明細書における業者には、機器の製造業者や、機器を顧客に提供する販売業者も含まれる。

【0080】

図 1 は、本実施の形態における機器情報送受信システムの全体構成を示すブロック図である。

【0081】

図 1 に示すように、この機器情報送受信システムは、顧客側システム 100 および業者側システム 200 を具備する。

【0082】

顧客側システム 100 は、機器 A1 ～ An および表示手段 1 を含む。機器 A1 ～ An は、例えば、テレビ、冷蔵庫、洗濯機などであり、宅内に設置される機器である。複数の機器 A1 ～ An には、それぞれ通信手段 a1 ～ an が設けられている。

【0083】

そして、機器 A1 ～ An および表示手段 1 は、LAN 2 に接続される。また、

機器A1は、ネットワーク3に接続される。ネットワーク3は、例えば、インターネットである。

【0084】

表示手段1および機器A2～Anは、LAN2、通信手段a1、および、ネットワーク3を介して、サーバ4との通信を行う。つまり、通信手段a1を有する機器A1が、ゲートウェイ機能を持つ。ただし、機器A1は、STB（セットトップボックス）兼ゲートウェイということもある。

【0085】

業者側システム200は、サーバ4、顧客情報データベース5、相談窓口端末6および修理サービス担当者端末7を含む。

【0086】

そして、サーバ4、相談窓口端末6および修理サービス担当者端末7は、LAN8に接続される。また、サーバ4は、ネットワーク3に接続される。

【0087】

配送業者端末9は、ネットワーク3に接続される。配送業者端末9は、業者および顧客に対して、第三者側に設けられたものといえる。

【0088】

図2は、図1の機器A1の1例を示すブロック図である。なお、図2において、図1と同一の部分については同一の符号を付している。図2に示すように、機器A1は、通信手段a1、アクセスボタンb1、制御手段c1、状態検知手段d1および本体e1を備える。

【0089】

本体e1は、機器A1の本来の機能を発揮させる部分であり、機器A1が、例えば、テレビであるときは、テレビの機能を発揮させる部分である。状態検知手段d1は、本体e1の状態を検知するものであり、例えば、電源のオン／オフや回路の障害を管理するマイクロコンピュータ等である。

【0090】

通信手段a1は、ネットワーク3に接続され、機器A1の情報を業者側のサーバ4へ送信するものであり、例えば、モデム、ターミナルアダプタ等である。

## 【0091】

制御手段 c 1 は、顧客がアクセスボタン b 1 を押したときに、通信手段 a 1 に命令して、状態検知手段 d 1 が検知した機器 A 1 の状態を表す情報と、機器 A 1 を特定する識別子情報とを、業者側のサーバ 4 へ送信させるものであり、例えば、マイクロコンピュータ等である。

## 【0092】

なお、機器 A 2 ~ A n も機器 A 1 と同様の構成であるが、ネットワーク 3 への接続機能は、必ずしも必要ない。また、通信手段 a 2 ~ a n としては、例えば、ネットワーク・インタフェース・カード (N I C) や、電灯線通信モジュール等が該当する。

## 【0093】

次に、図 1 およびフローチャートを用いて、処理の流れを説明する。

## 【0094】

図 3 は、本実施の形態における機器情報送受信システムの処理の流れを示すフローチャートである。

## 【0095】

図 3 に示すように、ステップ 1 において、顧客が機器 A 1 ~ A n に設置されたアクセスボタン b 1 ~ b n を押す。

## 【0096】

ステップ 2 において、アクセスボタン b 1 ~ b n が押された機器 A 1 ~ A n の通信手段 a 1 ~ a n は、ネットワーク 3 を介して、当該機器 A 1 ~ A n の状態を表す情報と識別子情報とを、業者側のサーバ 4 へ送信する。このようにアクセスボタン b 1 ~ b n は、機器 A 1 ~ A n の状態を表す情報や識別子情報の送信指示を出す手段である。

## 【0097】

なお、アクセスボタンを複数回押すことにより、識別子情報等の送信指示を行ってもよい。また、アクセスボタンの代わりに、機器の通常の操作ボタンを同時に 2 つ押す等して、代用してもよい。

## 【0098】

ステップ3において、業者側のサーバ4は、受信した識別子情報によって特定される機器A1～Anが、顧客情報データベース5に登録されているときは、ステップ6の処理を行い、未登録のときは、ステップ4の処理を行う。

【0099】

ステップ4においては、サーバ4は、登録に必要な情報を顧客側の表示手段1送信し、顧客に登録を促す。ここで、登録に必要な情報とは、購入者（顧客名）、住所、電話番号などの項目情報である。

【0100】

そして、顧客側の表示手段1は、サーバ4が送信した登録に必要な情報をダウンロードし、表示する。

【0101】

ステップ5において、顧客は、表示手段1の表示に従って、名前、住所、電話番号などを登録する。

【0102】

ステップ6において、サーバ4は、業者の対応を表示したメニューを表示手段1へ送信する。そして、表示手段1は、このメニューをダウンロードし、表示する。

【0103】

図4は、このようにして表示手段1が表示したメニューの一例を示す図である。図4に示すように、メニューには、操作方法説明要望、別メニュー表示要望、電話応対要望、修理サービス要望などの項目がある。

【0104】

サーバ4は、このようなメニューを送信するときは、受信した機器の識別子情報に従って、異なる内容に構成したメニューを送信する。つまり、識別子情報で特定される機器に応じた内容のメニューを送信する。図4では、受信した識別子情報によって特定される機器がVTRの場合のメニューを例示している。

【0105】

ステップ7において、顧客は、表示手段1に表示されたメニューの中から希望する項目を選択する。そして、顧客が選択した項目情報は、サーバ4へ送信され



る。

【0106】

ステップ8において、サーバ4は、顧客が選択した項目情報に応じた処理を行う。このとき、サーバ4は、項目情報に応じて、顧客情報データベース5を利用する。

【0107】

図5は、ステップ8における処理の詳細を示すフローチャートである。図5に示すように、顧客が電話応対要望を選択しているときは、ステップ82へ進み、他を選択しているときは、ステップ83へ進む（ステップ81）。そして、ステップ82において、サーバ4は、電話応対要望に応じた処理を行う。

【0108】

顧客が修理サービス要望を選択しているときは、ステップ84へ進み、他を選択しているときは、ステップ85へ進む（ステップ83）。そして、ステップ84において、サーバ4は、修理サービス要望に応じた処理を行う。

【0109】

顧客が操作方法説明要望を選択しているときは、ステップ86へ進み、他を選択しているときは、ステップ87へ進む（ステップ85）。そして、ステップ86において、サーバ4は、顧客側の表示装置1へ操作方法説明を送信する。

【0110】

顧客が別メニュー表示要望を選択しているときは、ステップ88へ進む（ステップ87）。そして、ステップ88において、サーバ4は、別メニュー表示要望に応じた処理を行う。

【0111】

図6は、図5のステップ82における処理の詳細を示すフローチャートである。図6に示すように、ステップ821において、業者側のサーバ4は、機器の識別子情報、機器の状態を表す情報、顧客情報および、その他の顧客とのやり取りの情報を相談窓口端末6へ送信する。なお、送信する顧客情報については、顧客情報データベース5に登録されているものが使用される。

【0112】

ステップ 8 2 2 において、相談窓口端末 6 へ送信された上記の情報を見た担当者は、顧客へ電話をする。

## 【 0 1 1 3 】

図 7 は、図 5 のステップ 8 4 における処理の詳細を示すフローチャートである。図 7 に示すように、ステップ 8 4 1 において、業者側のサーバ 4 は、機器の識別子情報、機器の状態を表す情報、顧客情報および、その他の顧客とのやり取りの情報を修理サービス担当者端末 7 へ送信する。なお、送信する顧客情報については、顧客情報データベース 5 に登録されているものが使用される。

## 【 0 1 1 4 】

ステップ 8 4 2 において、修理サービス担当者端末 7 へ送信された上記の情報を見た修理サービス担当者は、機器の状態を表す情報の内容等を検討し、顧客へ連絡する。

## 【 0 1 1 5 】

顧客とのやり取りの結果、機器の引き取り修理をすることになったときは、ステップ 8 4 4 に進み、引き取り修理をしないときは、ステップ 8 4 5 に進む（ステップ 8 4 3）。

## 【 0 1 1 6 】

そして、ステップ 8 4 5 においては、修理サービス担当者は、引き取り以外の方法で修理する。例えば、顧客のところに外向いて修理したり、電話による指示で顧客に修理させたりする。

## 【 0 1 1 7 】

一方、ステップ 8 4 4 においては、サーバ 4 は、機器の引き取り方法を表示したメニューを表示手段 1 へ送信する。機器の引き取り方法を表示したメニューには、引き取り方法として、機器の販売窓口への持ち込み、修理サービスセンタへの持ち込み、宅配便の依頼窓口への持ち込み、および宅配便による引き取り等が挙げられている。宅配便の依頼窓口としては、例えば、宅配便業者自身の依頼窓口だけでなく、宅配便業者から依頼を受けたコンビニエンスストア等が考えられる。

## 【 0 1 1 8 】

ステップ846において、機器の引き取り方法を表示したメニューが表示手段1に表示され、顧客は、表示されたメニューの中から希望する引き取り方法を選択する。選択された引き取り方法に関する情報はサーバ4へ送信される。そして、サーバ4は、顧客が選択した引き取り方法に関する情報を、修理サービス担当者端末7へ送信する。

## 【0119】

機器の引き取り方法として、顧客が、修理サービスセンタへの持ち込みを選択しているとき、即ち、顧客自らが修理サービスセンタへ直接持ち込むことを選択しているときは、顧客自身が修理サービスセンタへ機器を持ち込むことになる。

## 【0120】

一方、顧客が、機器の販売窓口（販売業者）への持ち込み、宅配便（配送業者）の依頼窓口への持ち込み、または宅配便（配送業者）による引き取りを選択しているとき、即ち、販売業者や配送業者を介して修理サービスセンタへ持ち込むことを選択しているときは、ステップ848へ進む（ステップ847）。

## 【0121】

ステップ848においては、顧客から機器を受け取った配送業者は、受け取った機器の識別子情報を、配送業者端末9からサーバ4へ送信する。なお、販売業者に関しては、機器の適切な配送先を把握していることもあるため、必要に応じて、自己の端末からサーバ4へ機器の識別子情報を送信する。

## 【0122】

ステップ849において、サーバ4は、配送業者端末9から受け取った識別子情報に従って、適切な配送先や顧客情報を配送業者端末9へ送信する。

## 【0123】

配送業者端末9は、サーバ4から受信した配送先や顧客情報に従って、送付帳票および顧客への受付帳票を出力する。

## 【0124】

図8は、図5のステップ88における処理の詳細を示すフローチャートである。図8に示すように、ステップ881において、業者側のサーバ4は、顧客が要望する別メニューを表示手段1へ送信する。

【0125】

ステップ882において、顧客は、表示手段1に表示された別メニューの中から希望する項目を選択する。そして、選択された項目情報は、サーバ4へ送信される。

【0126】

ステップ883において、サーバ4は、顧客が選択した項目情報を受信し、この項目情報に応じた処理をする。

【0127】

さて、これまで説明してきたように、本実施の形態では、業者側のサーバ4は、顧客側の機器A1～Anがメール装置24（図10）を用いることなく直接送信した識別子情報に応じて、情報（メニュー等）をユーザ側の表示手段1へ送信している。

【0128】

つまり、サーバ4は、機器A1～Anからの直接の指示に従って、情報を送信したことになる。

【0129】

さらに言い換えると、顧客側の機器A1～Anは、メール装置24（図10）を使うのではなく、業者側のサーバ4に対して直接通信することにより、サーバ4から直接情報を引き出している。

【0130】

このように、顧客から業者への通信経路を簡略化しているため、例えば、メール装置などの機器情報管理装置自体の操作ミスや管理不十分など、人間が介在することによるトラブルを極力軽減できる。

【0131】

また、識別子情報の送信指示は、機器A1～Anに設けられたアクセスボタンb1～bnを押すことにより行われる（図2、図3のステップ1）。

【0132】

この構成により、顧客は、アクセスボタンb1～bnを押すだけで機器の識別子情報をサーバ4へ送信できるため、ハードウェアやソフトウェアに詳しくない

顧客でも、識別子情報の送信ができない、または、手間取るということはほとんどなく、簡単かつ迅速に識別子情報を送信できる。

【 0 1 3 3 】

このため、業者側のサーバ 4 は、幅広い顧客から識別子情報を受信でき、幅広い顧客に対して、迅速な対応が可能である。

【 0 1 3 4 】

また、機器 A 1 ~ A n に設けられた通信手段 a 1 ~ a n は、ネットワーク 3 を介して、識別子情報とともに、その識別子情報で特定される機器の状態を表す情報を、サーバ 4 へ送信する（図 3 のステップ 2）。

【 0 1 3 5 】

この構成により、業者側のサーバ 4 は、機器の状態を表す情報を得ることができるので、顧客に対して、より適切な対応をすることができる。

【 0 1 3 6 】

また、サーバ 4 は、表示手段 1 から受信した項目情報が、修理サービスを要望する項目である場合において（図 5 のステップ 8 3）、機器 A 1 ~ A n を引き取って修理するときは（図 7 のステップ 8 4 3）、表示手段 1 へ、ネットワーク 3 を介して、引き取り方法を表示したメニューを送信し（図 7 のステップ 8 4 4）、かつ、顧客が選択した引き取り方法に関する情報を、ネットワーク 3 を介して、表示手段 1 から受信する（図 7 のステップ 8 4 6）。

【 0 1 3 7 】

この構成により、表示手段 1 に、引き取り方法を表示したメニューが送信されてくるので、顧客にとって都合の良い取り引き方法を簡単に決定できる。

【 0 1 3 8 】

また、サーバ 4 は、表示手段 1 から受信した項目情報が、修理サービスを要望する項目である場合において（図 5 のステップ 8 3）、機器 A 1 ~ A n を引き取って修理することとし（図 7 のステップ 8 4 3）、かつ、配送業者を介して機器 A 1 ~ A n を業者へ搬入することにしたときは（図 7 のステップ 8 4 7）、ネットワーク 3 を介して、機器の識別子情報を、配送業者端末 9 から受信し（図 7 のステップ 8 4 8）、これに応じて、配送業者端末 9 へ、ネットワーク 3 を介して

、機器の搬入先に関する情報を送信する（図7のステップ849）。

【0139】

この構成により、配送業者は、機器の識別子情報をサーバ4に送信するだけで、機器の搬入先に関する情報を簡単に入手できるため、顧客は、搬入先に関する詳しい情報を知る必要もないし、また、その情報を配送業者へ通知する必要もない。

【0140】

このため、機器A1～Anを業者に搬入する場合に、顧客が行う手続きを少なくでき、顧客の利便性を向上させることができる。

【0141】

また、サーバ4は、機器A1～Anから受信した識別子情報が、未登録の場合、表示手段1へ、ネットワーク3を介して、登録に必要な情報を送信する（図3のステップ4）。

【0142】

この構成により、顧客は、表示手段1に表示された指示に従って操作を行うだけで、機器の登録を簡便に行うことができる。また、機器の登録を積極的に促進し、機器の登録を増やすことで、業者にとって、顧客管理や後のサービスサポートが容易になる。

【0143】

また、サーバ4が、表示手段1へ送信するメニューは、電話対応要望、修理要望、操作方法説明要望および別メニュー表示要望という項目を持つ（図5）。

【0144】

この構成により、顧客は、業者から、きめ細かな対応を受けることができる。なお、メニューの項目はこれに限定されるものではない。

【0145】

また、機器A1～Anは、複数設けられるとともに、LAN2に接続され、1つの機器A1が備える通信手段a1が、ネットワーク3に接続されている。

【0146】

この構成により、サーバ4は、ネットワーク3に接続された顧客側の機器A1

および LAN 2 を介して、他の機器 A 2 ～ A n と通信できる。

【 0 1 4 7 】

このため、顧客が複数の機器 A 1 ～ A n を有していても、サーバ 4 からサービスを受けることができ、利便性が向上する。

【 0 1 4 8 】

次に、本実施の形態における機器情報送受信システムの変形例を説明する。

【 0 1 4 9 】

図 9 は、本実施の形態における機器情報送受信システムの変形例の全体構成を示すブロック図である。なお、図 9 において、図 1 と同一の部分については、同一の符号を付して説明を省略する。

【 0 1 5 0 】

図 9 に示すようにこの変形例は、図 1 の顧客側システム 1 0 0 において、さらに、機器管理データベース 1 0 設けたものである。他の構成は、図 1 の機器情報送受信システム同様である。

【 0 1 5 1 】

機器管理データベース 1 0 は、宅内の機器 A 1 ～ A n を管理する。このような機器管理データベース 1 0 がある場合、図 1 のステップ 1 において、機器 A 1 ～ A n のアクセスボタン b 1 ～ b n によらず、機器管理データベース 1 0 のデータを表示手段 1 にダウンロードし、機器リストを表示させ、このリストから顧客に選択させ、選択した機器の識別子情報をサーバ 4 へ送信するようにすることができる。

【 0 1 5 2 】

なお、このような機器管理データベース 1 0 を設けるときは、必ずしも機器 A 1 ～ A n にアクセスボタン b 1 ～ b n を設けなければならないわけではない。

【 0 1 5 3 】

このように変形例では、識別子情報の送信指示は、表示手段 1 に表示された機器リストの中から、送信する識別子情報によって特定される機器を選択することにより行われる。

【 0 1 5 4 】

この構成により、顧客は、表示手段1において選択するだけで識別子情報を送信できるため、ハードウェアやソフトウェアに詳しくない顧客でも、識別子情報の送信ができない、または、手間取るということはほとんどなく、簡単かつ迅速に識別子情報を送信できる。

## 【0155】

このため、業者側のサーバ4は、幅広い顧客から識別子情報を受信でき、幅広い顧客に対して、迅速な対応が可能である。

## 【0156】

また、アクセスボタンb1～bnまたは表示手段1のいずれを用いても、識別子情報の送信ができるため、顧客の便宜を向上させることができる。

## 【0157】

なお、本実施の形態における機器情報送受信システムおよびその変形例において、サーバ4が機器の識別子情報を受信したときに（図3のステップ2）、顧客確認のため、表示手段1に顧客情報を送信し表示させる場合、顧客が暗号を入力してはじめて、送信されてきた顧客情報を見ることができるようにしてもよい。

## 【0158】

このようにすることで、既登録の機器が他の顧客に渡った場合の顧客情報の漏洩を防ぐことができる。

## 【0159】

なお、顧客が入力した暗号が間違っている場合は、サーバ4は、表示手段1へ再度顧客情報登録画面を送信し表示させる。

## 【0160】

また、本実施の形態における機器情報送受信システムおよびその変形例において、表示手段1は、必ずしも機器A1～Anと別個に設ける必要はなく、機器A1～Anが備える表示装置を、表示手段1の代わりに用いることもできる。

## 【0161】

例えば、機器がテレビであるときは、テレビ自体を表示手段1として用いることもできるし、また、機器が冷蔵庫であるときは、冷蔵庫が備える液晶表示装置を表示手段1として用いることもできる。



【0162】

この構成により、顧客にとって、より使い易いシステムとなる。

【0163】

また、図1および図9において、表示手段1が、通信手段を備え、ネットワーク3に直接接続されるようにしてもよい。この場合は、表示手段1とサーバ4との間の通信は、LAN2を介することなく、ネットワーク3を直接介して行われる。

【0164】

また、配送業者端末9は、複数存在していてもよい。この場合、複数の配送業端末9が、異なる配送業者に属していてもよい。複数の配送業端末9が、異なる地域に配置されていてもよい。

【0165】

また、修理サービス担当者端末7は、ネットワーク3に直接接続されるようにしてもよい。この場合は、修理サービス担当者端末7と、顧客側システム10.0及びサーバ4との間の通信は、LAN8を介することなく、ネットワーク3を介して行われる。

【0166】

また、修理サービス担当者端末7は、複数存在していてもよい。この場合、修理サービス担当者端末7が、異なる地域に配置されていてもよい。このときは、図7のステップ841においては、顧客の地域等を担当する最寄りの修理サービス担当者端末7へ顧客情報等を送信する。

【0167】

なお、相談窓口端末6についても、修理サービス担当者端末7と同様のことが言える。

【発明の効果】

請求項1、10、11、12記載の発明においては、顧客側の機器は、メール装置を使うのではなく、業者側のサーバに対して直接通信することにより、サーバから直接メニューを引き出している。

【0168】

このように、顧客から業者への通信経路を簡略化しているため、人間が介在することによるトラブルを極力軽減できる。

【0169】

請求項2、13記載の発明では、顧客は、アクセスボタンを押すだけで識別子情報を送信できるため、ハードウェアやソフトウェアに詳しくない顧客でも、識別子情報の送信ができない、または、手間取るということはほとんどなく、簡単かつ迅速に識別子情報を送信できる。

【0170】

このため、業者側のサーバは、幅広い顧客から識別子情報を受信でき、幅広い顧客に対して、迅速な対応が可能である。

【0171】

請求項3、14記載の発明では、顧客は、表示手段において選択するだけで識別子情報を送信できるため、ハードウェアやソフトウェアに詳しくない顧客でも、識別子情報の送信ができない、または、手間取るということはほとんどなく、簡単かつ迅速に識別子情報を送信できる。

【0172】

このため、業者側のサーバは、幅広い顧客から識別子情報を受信でき、幅広い顧客に対して、迅速な対応が可能である。

【0173】

請求項4、16記載の発明では、業者側のサーバは、機器の状態を表す情報を得ることができるので、顧客に対して、より適切な対応をすることができる。

【0174】

請求項5、17記載の発明では、表示手段に、引き取り方法を表示したメニューが送信されてくるので、顧客にとって都合の良い取り引き方法を簡単に決定できる。

【0175】

請求項6、18記載の発明では、当該第三者は、機器の識別子をサーバに送信するだけで、機器の搬入先に関する情報を簡単に入手できるため、顧客は、搬入先に関する詳しい情報を知る必要もないし、また、その情報を当該第三者へ通知

する必要もない。

【 0 1 7 6 】

このため、機器を業者に搬入する場合に、顧客が行う手続きを少なくでき、顧客の利便性を向上させることができる。

【 0 1 7 7 】

請求項 7、19 記載の発明では、顧客は、表示手段に表示された指示に従って操作を行うだけで、機器の登録を簡便に行うことができる。また、機器の登録を積極的に促進し、機器の登録を増やすことで、業者にとって、顧客管理や後のサービスサポートが容易になる。

【 0 1 7 8 】

請求項 8、20 記載の発明では、顧客は、業者から、きめ細かな対応を受けることができる。

【 0 1 7 9 】

請求項 9、21 記載の発明では、サーバは、ネットワークに接続された顧客側の機器および LAN を介して、他の機器とも通信できる。

【 0 1 8 0 】

このため、顧客が複数の機器を有していても、サーバからサービスを受けることができ、利便性が向上する。

【 0 1 8 1 】

請求項 15 記載の発明においては、顧客にとって、より使い易いシステムとなる。

【図面の簡単な説明】

【図 1】

本発明の実施の形態における機器情報送受信システムの全体構成を示すブロック図

【図 2】

図 1 の機器の詳細を示すブロック図

【図 3】

本発明の実施の形態における機器情報送受信システムの処理の流れを示すフロ

ーチャート

【図 4】

表示手段に表示される業者の対応を表示したメニューの例示図

【図 5】

顧客が選択した項目に応じた処理の流れを示すフローチャート

【図 6】

顧客の電話応対要望に応じた処理の流れを示すフローチャート

【図 7】

顧客の修理サービス要望に応じた処理の流れを示すフローチャート

【図 8】

顧客の別メニュー表示要望に応じた処理の流れを示すフローチャート

【図 9】

本発明の実施の形態における機器情報送受信システムの変形例の全体構成を示すブロック図

【図 10】

従来の機器情報送受信システムの全体構成を示すブロック図

【符号の説明】

A1～An、B1～Bn 機器

a1～an 通信手段

b1～bn アクセスボタン

c1～cn 制御手段

d1～dn 状態検知手段

e1～en 本体

1 表示手段

2、8、26 LAN

3、27 ネットワーク

4 サーバ

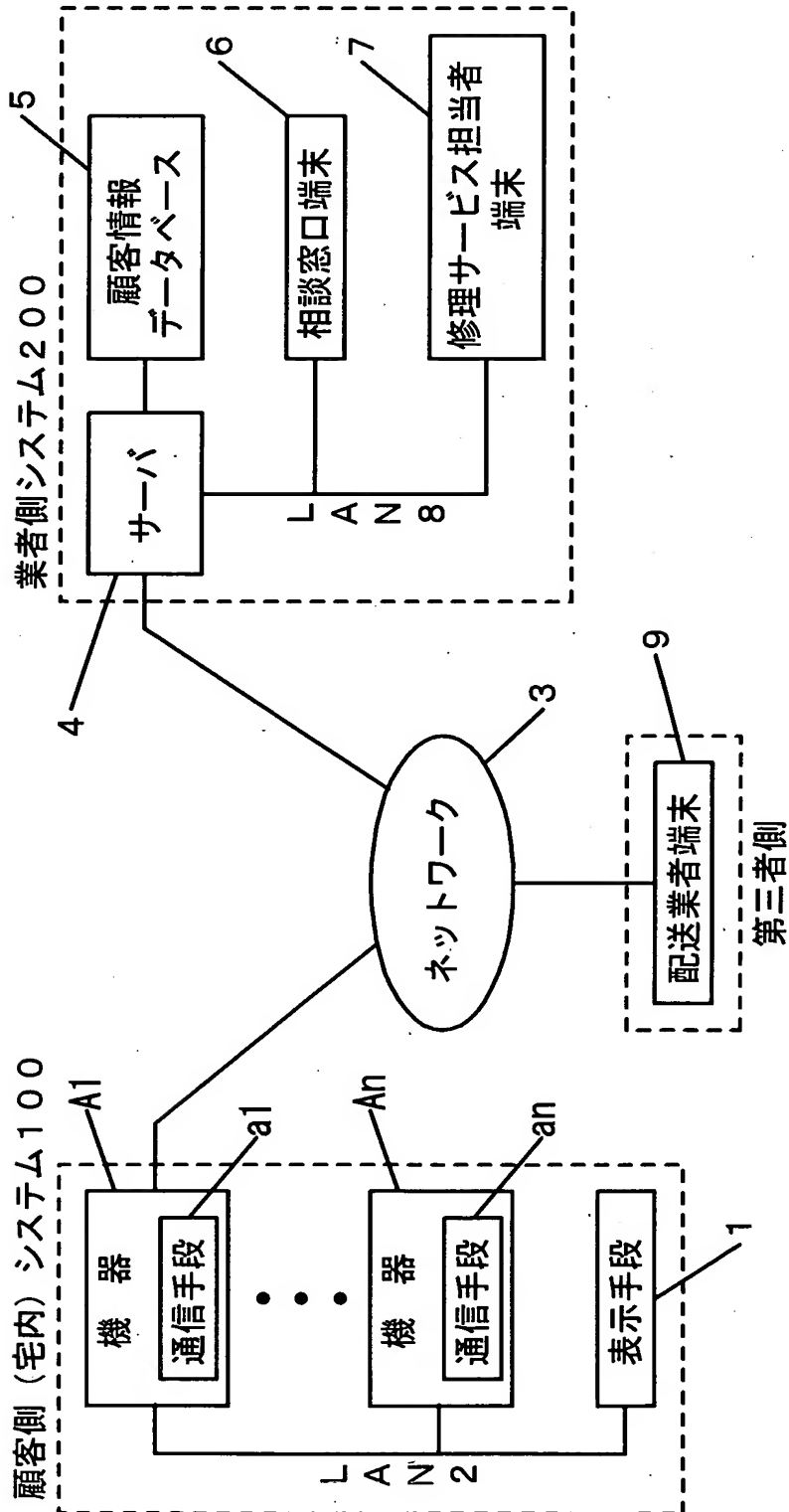
5 顧客情報データベース

6 相談窓口端末

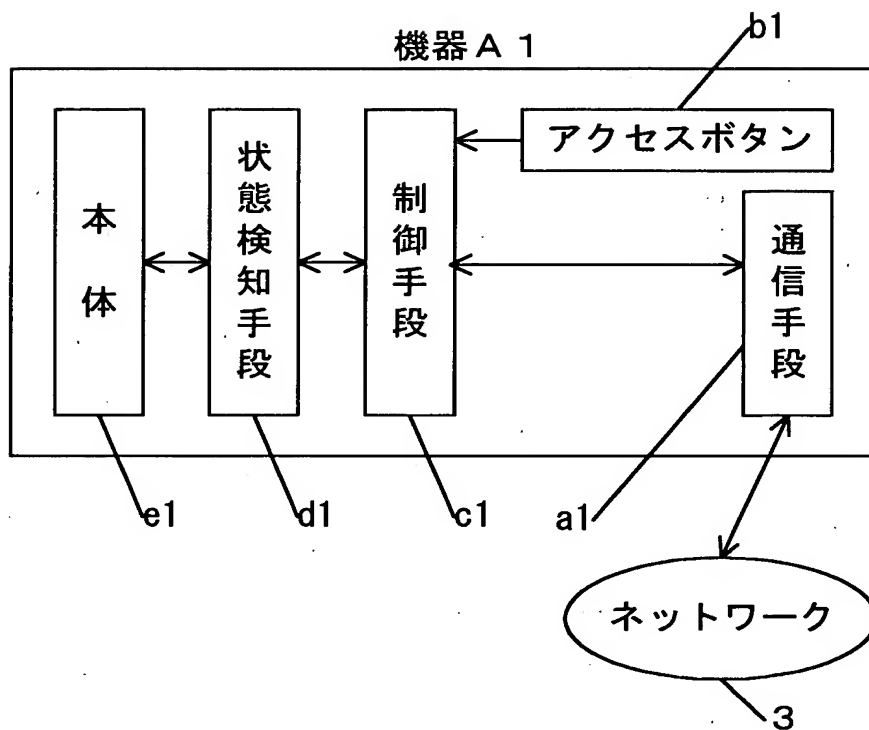
- 7 修理サービス担当者端末
- 9 配送業者端末
- 1 0 機器管理データベース
- 2 0 管理サーバ
- 2 1 メンテナンス情報サーバ
- 2 2 家庭内システム
- 2 3 終端装置
- 2 4 メール装置
- 2 5 テレビ
- 1 0 0 顧客側システム
- 2 0 0 業者側システム

【書類名】 図面

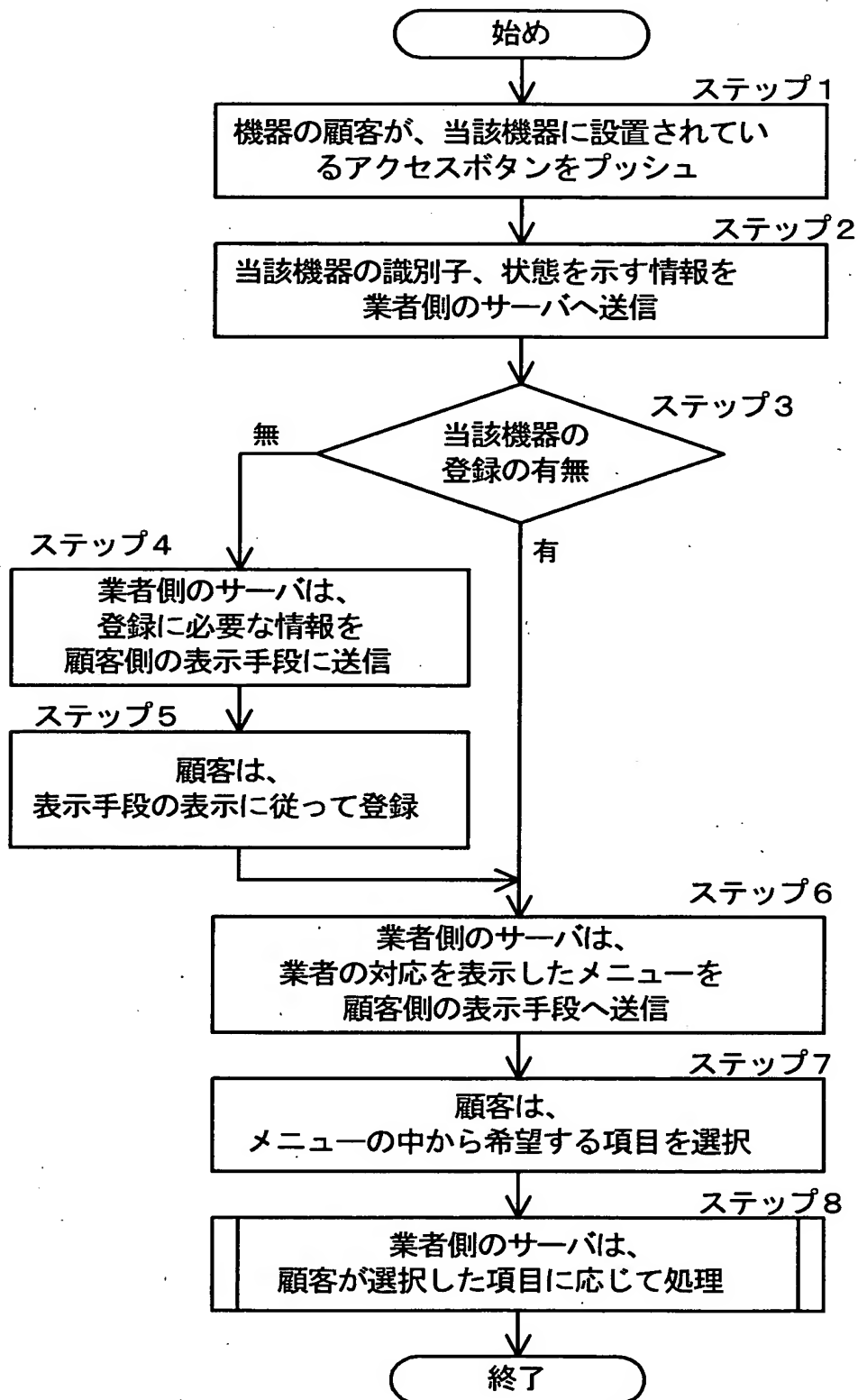
【図 1】



【図 2】



【図 3】

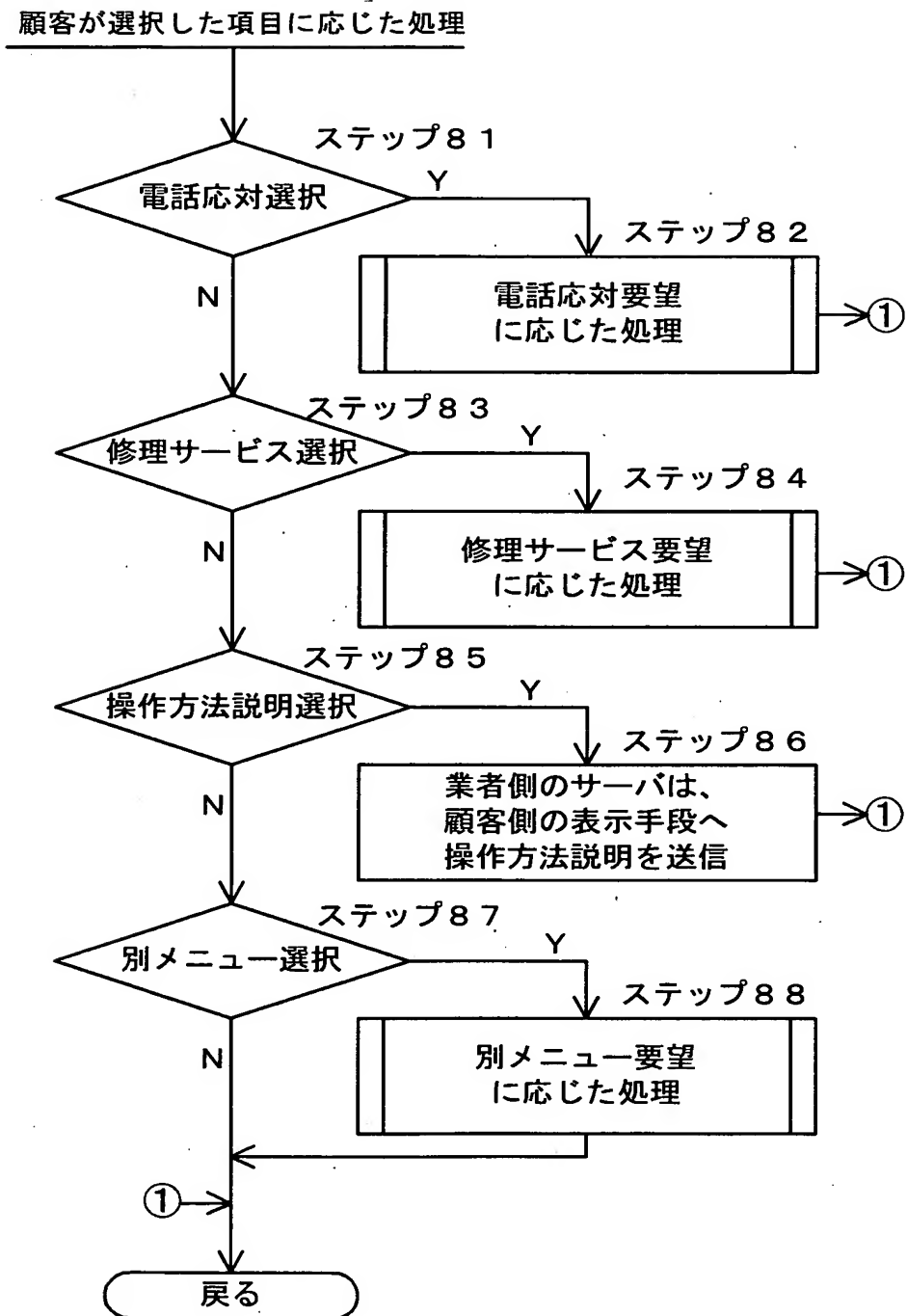




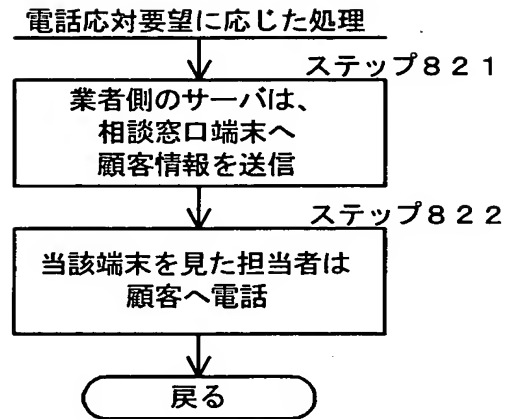
【図4】

メンテナンスメニュー	
XXX電器 メンテナンスサービスへようこそ	
<div>問い合わせ機器ID: xxxxxxxx 商品: VTR 型番: xxx1234 状態: 障害報告なし</div>	
下記のリストから適切なものを選択してください	
メニューリスト1: 操作方法説明要望	
<ul style="list-style-type: none"><li>● 録画方法が分からない</li><li>● 時刻合わせ方法が分からない</li><li>● チャンネルのチューニング方法が分からない</li></ul>	
メニューリスト2:	
<ul style="list-style-type: none"><li>● 別メニュー表示要望</li><li>● 要望事項を記入</li></ul> <div></div>	
メニューリスト3: 応対要望	メニュー選択後、送信ボタンを押してください
<ul style="list-style-type: none"><li>● 電話による応対要望</li><li>● 修理サービス要望</li></ul>	<div>送信</div>

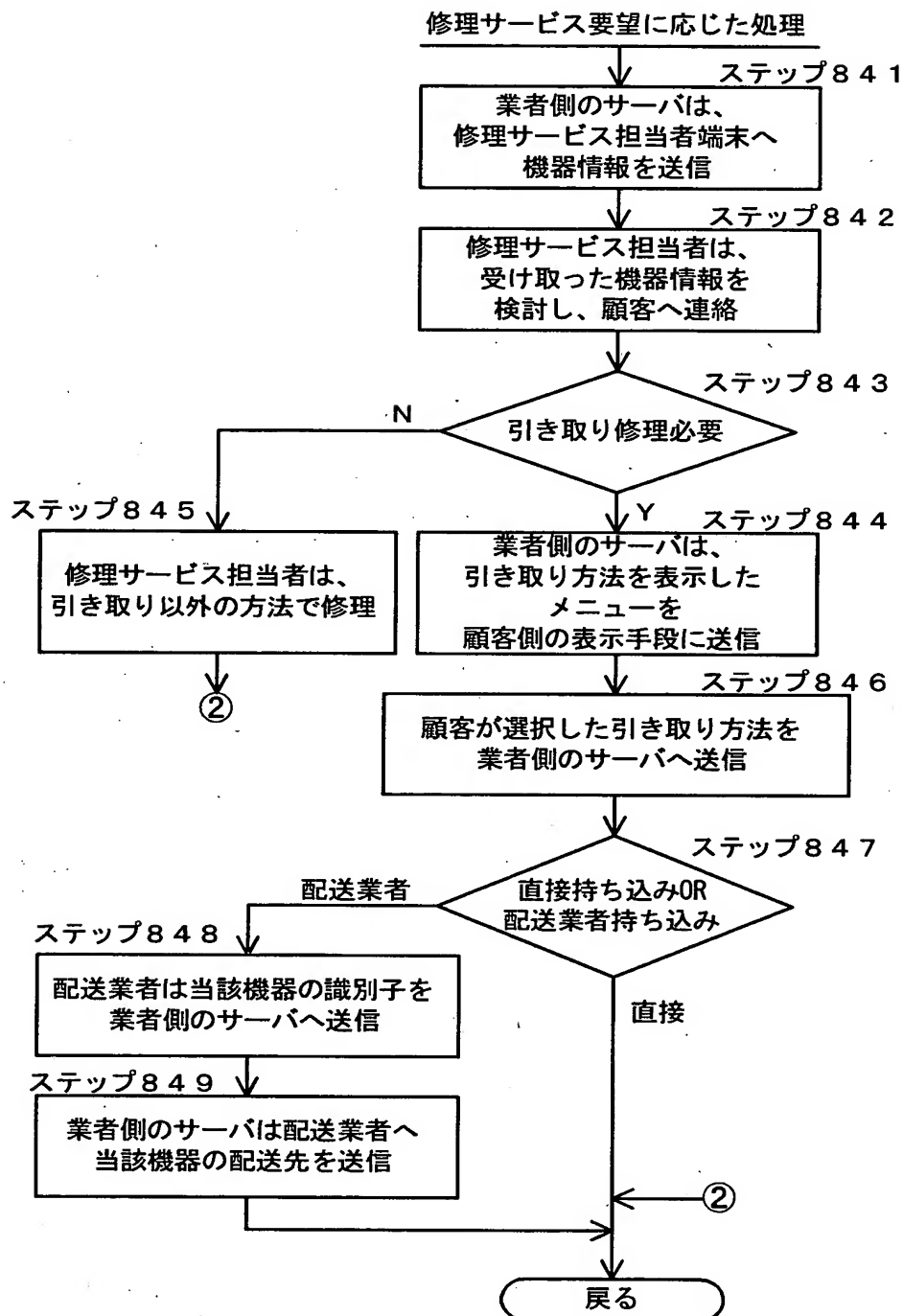
【図 5】



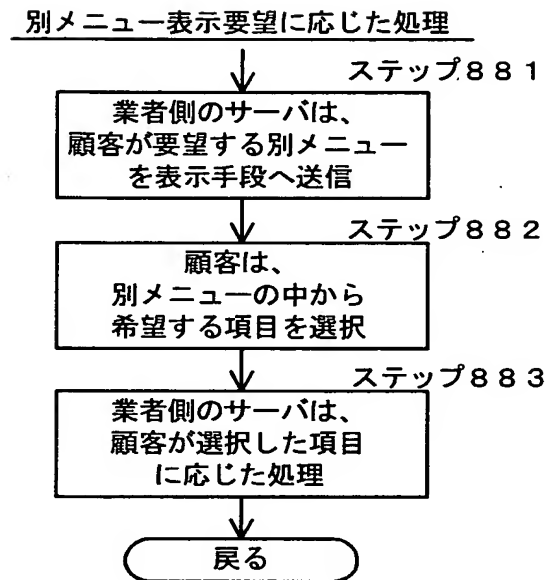
【図 6】



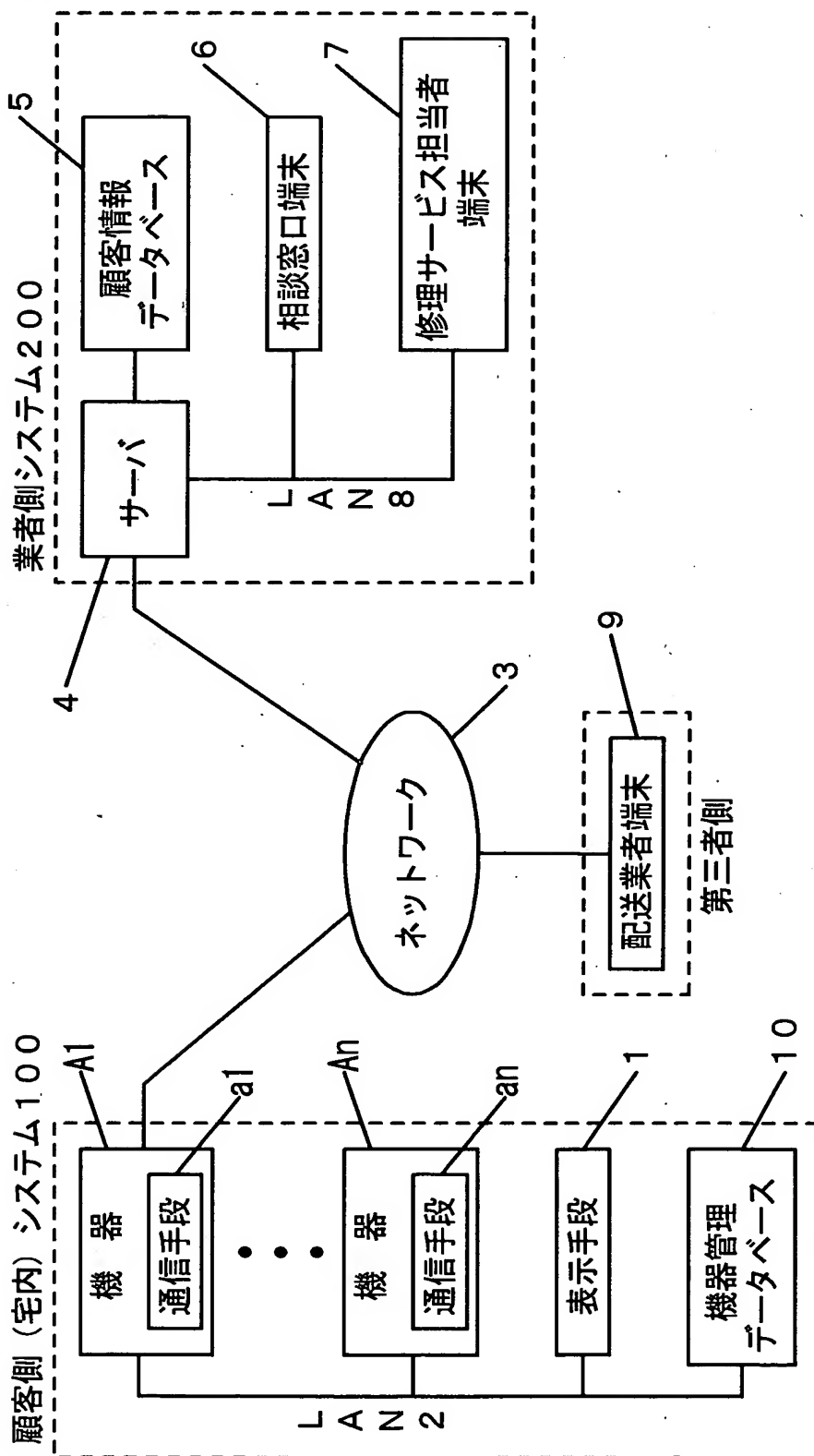
【図 7】



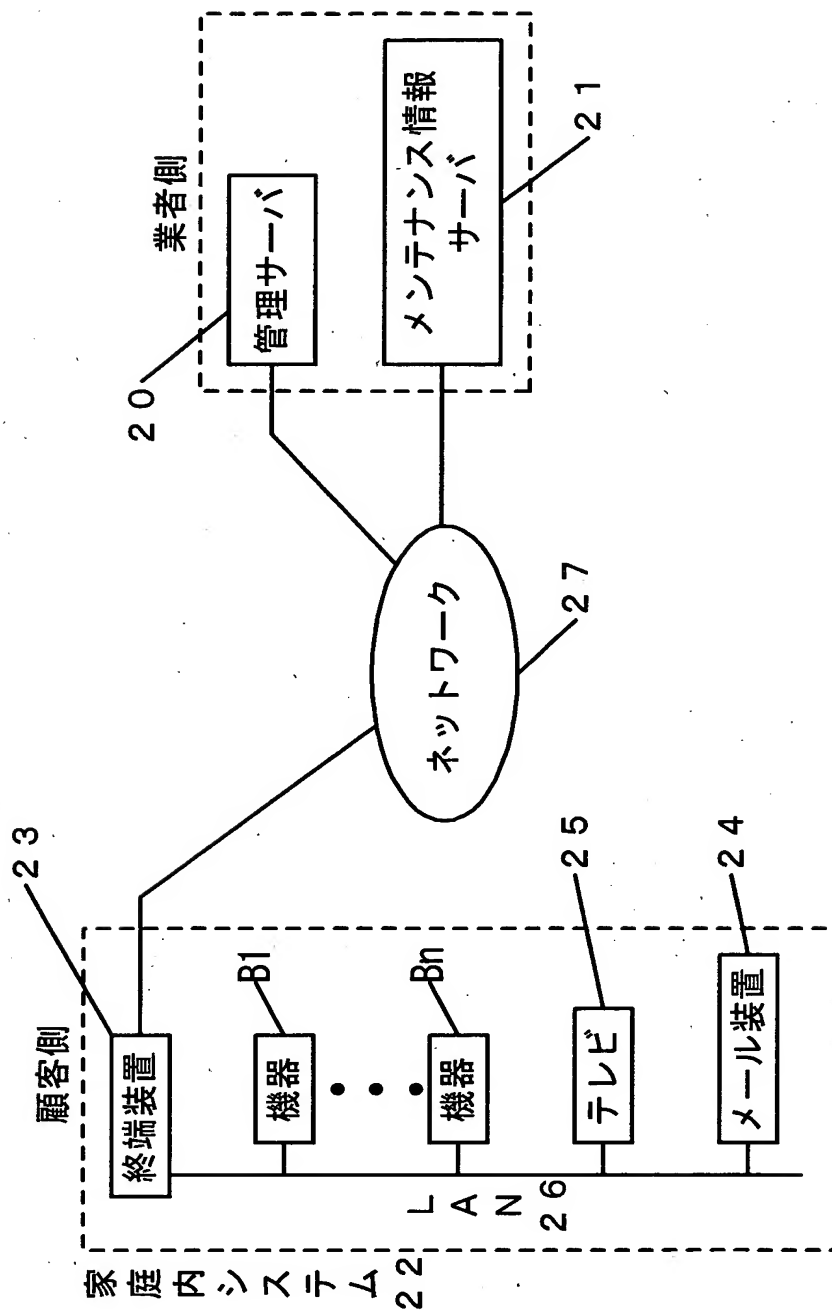
【図 8】



【図9】



【図10】



【書類名】 要約書

【要約】

【課題】 顧客から業者への通信経路を簡略化して、人間が介在することによるトラブルを極力軽減できる機器情報送受信システムを提供する。

【解決手段】 機器 A 1 ～ A n を特定する識別子情報の送信指示を受け付けたときに、機器 A 1 ～ A n に設けられた通信手段 a 1 ～ a n は、サーバ 4 へ識別子情報を送信する。識別子情報をサーバ 4 が受信したときに、サーバ 4 から表示手段 1 へ業者の対応を表示したメニューを送信する。このメニューは、識別子情報に従って、異なる内容に構成されている。表示手段 1 に表示されたメニューの中から顧客が選択した項目情報を、表示手段 1 からサーバ 4 へ送信する。サーバ 4 は、顧客が選択した項目情報をサーバ 4 が受信したとき、その項目情報に応じた処理を行う。

【選択図】 図 1



出 願 人 履 歷 情 報

識別番号 [000005821]

1. 変更年月日	1990年 8月28日
[変更理由]	新規登録
住 所	大阪府門真市大字門真1006番地
氏 名	松下電器産業株式会社